

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkap fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit. Dalam konsep public relation terhadap pelayanan kepada publik eksternal adalah komunikasi yang berfungsi untuk membangun kephahaman bersama dan sikap saling pengertian diantara kedua belah pihak sehingga muncul kepercayaan pelanggan terhadap instansi atau perusahaan hal ini dilakukan untuk memperluas pasar atau jumlah pelanggan, memelihara dan meningkatkan loyalitas pelanggan.¹ Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional.

Strategi pelayanan bahwa setiap setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, rumah sakit tetap eksis, ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Upaya Rumah Sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut karena

¹ Akh Munafik, *Public Service communication*, (Malang: UMM Press 2010) 71-72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung (*outof pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi. Rumah Sakit melakukan berbagai cara demi meningkatnya kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan sehingga dari dampak yang muncul akan menimbulkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut.²

Pelayanan yang dimaksud semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien. Persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan dan juga dalam penyampaian informasi atau pesan). Sebagai sarana atau alat Komunikasi yang berarti penyampaian pesan yang dapat dimengerti oleh sumber pemberi pesan kepada penerima pesan sehingga terjadi pemahaman atas pesan yang disampaikan sehingga pelanggan akan merasa puas.³ Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. Keunggulan layanan tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat, apoteker, psikolog dan lainnya) dan struktur sistem perawatan kesehatan (biaya, sistem asuransi, kemampuan dan prasarana pusat kesehatan dan lain-lain).

² Dr Hardiansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : (Gava Media, 2015, 11)

³ Deddy Mulyana, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: (PT. Remaja Rosda Karya ,1999,67)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayan kesehatan. Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayan kesehatan. Bentuk layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan kepuasan pelanggan yang menurutnya kurang menyenangkan.

Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medik, bangunan dan fasilitas rumah sakit yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan di Rumah Sakit. Dimana Rumah Sakit merupakan agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Selama ini Departemen Kesehatan telah menyusun dan melakukan akreditasi Rumah Sakit, tetapi saat ini belum ada pedoman dan indikator yang memudahkan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dari sisi banyak dokter yang tentunya mempengaruhi efektivitas dalam kesembuhan pasien. Penilaian pelayanan dari sisi pasien memudahkan Departemen Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan rumah sakit, dalam hal ini juga sekaligus memberikan masukan kepada manajemen untuk menentukan kebijakan demi peningkatan kualitas Rumah Sakit.⁴

⁴M Noor Rochman Hadjam, "Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit" Jurnal Ilmu Komunikasi(2001), 10-11

Tabel 1.1
(Daftar Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru)

NO	NAMA RUMAH SAKIT	ALAMAT	KET
2	RS Awal Bross	Jl Jendral Sudirman No.117	-
3	RS Eka Hospital	Jl Soekarno Hatta KM 6,5	-
4	RS Santa Maria	Jl Jendral Ahmad Yani No. 68	-
5	RS Syafira	Jl Jend. Sudirman No. 134	-
6	RS Zainab	Jl Ronggowarsito No.1	-
7	RS Tabrani	Jl Jendral Sudirman No.410	-
8	RS Ibnu Sina	Jl Melati 60	-
9	RS Sansani	Jl Soekarno Hatta	-
10	RS Petala Bumi	Jl dr Soetomo No.68	-
11	RS Andini	Jl. Tuanku Tambusai No.55	-
12	RS Mesra	Jl Raya Pasir Putih	-

Sumber. <http://www.pekanbaru.go.id/direktori/rumah-sakit/>

Rumah Sakit Sansani adalah sebuah Rumah Sakit swasta yang berawal dari Klinik sederhana dan sebuah wujud kepercayaan dari masyarakat serta pasien hingga terciptanya sebuah Rumah Sakit Sansani. Awal Tercipta Rumah Sakit ini, Ir.H.Syahroni Tua dan istrinya Dr.Hj Dian Astuti selaku owner sangat peduli terhadap lingkungan dan dalam memperhatikan kesehatan.⁵ Sebagai rumah sakit yang belum cukup lama dibandingkan Rumah Sakit yang lain di Pekanbaru Rumah Sakit Sansani harus mampu bersaing dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat pasien rawat inap maupun rawat jalan agar terus berobat disana. Rumah Sakit Sansani juga merupakan rumah sakit yang diminati masyarakat karena terjangkau letaknya hanya saja tenaga kerja yang ada dirumah sakit sansani itu sendiri terbatas contohnya dengan kurangnya tenaga kerja seperti perawat, apoteker dan petugas pendaftaran⁶

⁵Diakses(<http://riauoke.com/daerah/101-daerah/2201-rumah-sakit-sansani-terus-berbenah-untuk-yang-terbaik>diakses rabu, 29 Juni 2016 pukul 21.54 WIB)

⁶ Hasil wawancara Pra Riset Wawancara dengan Pelaksana Humas Rumah Sakit Sansani Kota Pekanbaru, 15 Mei 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan beberapa hal di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan judul **“TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SANSANI KOTA PEKANBARU”**.

B. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dan menghindari terjadinya kesalah pahaman terhadap istilah-istilah dalam penelitian **“Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rumah Sakit Sansani Kota Pekanbaru”**. Maka penulis merasa perlu adanya penegasan istilah dalam judul penelitian ini, antara lain:

1. Pelayanan

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan Rumah Sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di Rumah Sakit dengan wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosiologi budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pasien pada saat sebelum melakukan keputusan atas pilihan yang dilakukan, pada proses penyediaan kualitas yang diterima pada dan pada kualitas *output* yang diterima. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien. Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan, Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien.⁷

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan pelanggan selama mendapatkan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan keseluruhan.

3. Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah Sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat keterampilan.

Definisi struktural rumah sakit adalah suatu fasilitas yang memberikan perawatan rawat inap dan pelayanan untuk observasi, diagnose dan pengobatan aktif untuk individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis dan rehabilitasi yang memerlukan pengarah dan pengawasan seorang dokter setiap hari dan definisi fungsional rumah sakit komunitas adalah suatu institusi dengan tujuan untuk menyelenggarakan perawatan kesehatan pribadi dengan memanfaatkan sumber yang dimiliki secara efektif untuk kepentingan masyarakat.

⁷ Dr Hardiansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : (Gava Media, 2015, 11)

C. Batasan Masalah

Dalam Penelitian ini, peneliti membatasi dari tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit sansani kota pekanbaru berorientasi dari bentuk pelayanan pelaksana humas dirumah sakit tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah : Seberapa Besar Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sansani Kota Pekanbaru?"

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Sansani Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan

a. Secara Teoritis

- 1) Dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan Mata kuliah Ilmu komunikasi tepatnya tentang Kepuasan Pelanggan dan Pelayanan Prima.
- 2) Dapat berguna bagi penulis dan pembaca dalam untuk dapat menambah pengetahuan tentang Tingkat Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Sansani Kota Pekanbaru .

b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Sansani dalam melihat kepuasan pelanggan.

c. Secara Akademisi

Sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan program strata satu (S1) guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Jurusan Komunikasi Uin Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari :

1. Latar belakang masalah
2. Penegasan istilah
3. Batasan Masalah
4. Rumusan Masalah
5. Tujuan dan Kegunaan penelitian
6. Sistematika Penulisan

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Terdiri dari :

1. Kajian teori
2. Kajian terdahulu
3. Definisi konsep dan Operasional
4. Hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari :

1. Jenis dan pendekatan penelitian
2. Lokasi dan waktu penelitian
3. Populasi dan sampel
4. Sumber data
5. Teknik pengumpulan data
6. Teknik analisis data

BAB IV GAMBARAN UMUM SUBJEK

Terdiri dari :

Gambaran umum tempat penelitian

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari :

1. Hasil Penelitian
2. Pembahasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

Terdiri dari :

1. Kesimpulan
2. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU